

قدرتی گیس کے متعلق شکایات کی صورت میں کہاں درخواست دی جاسکتی ہے؟

راولپنڈی اسلام آباد پشاور اور دیگر شہروں کے صارفین قدرتی گیس کی شکایات سوئی نادرن گیس (SNGPL) کے مقامی دفاتر میں جمع کروا سکتے ہیں۔

اگر (SNGPL) کے مقامی دفاتر سے شکایات کا ازالہ نہ ہو تو؟

قدرتی گیس کے متعلق کسی بھی قسم کی شکایات کے ازالہ کے لئے صارفین (OGRA) میں تحریری درخواست جمع کروا سکتے ہیں۔

OGRA قدرتی گیس کی قیمتوں کے تعین اور قدرتی گیس سے متعلق صارفین کے حقوق کے تحفظ کا ادارہ ہے۔

بجلی کی شکایات کی صورت میں کہاں درخواست دی جاسکتی ہے؟

● IESCO: راولپنڈی اور اسلام آباد کے صارفین کو بجلی کی فراہمی کا ادارہ

راولپنڈی اور اسلام آباد کے صارفین۔ بجلی سے متعلق شکایات IESCO میں جمع کروا سکتے ہیں

● PESCO: ضلع پشاور کے صارفین کو بجلی فراہم کرنے کا ادارہ

پشاور کے صارفین بجلی سے متعلق شکایات PESCO میں جمع کروا سکتے ہیں۔

اگر IESCO اور PESCO شکایات کا ازالہ کرنے میں ناکام رہیں تو؟

بجلی سے متعلق کسی بھی قسم کی شکایات کی صورت میں صارفین NEPRA میں تحریری درخواست جمع کروا سکتے ہیں۔

NEPRA بجلی کی قیمتوں کے تعین اور بجلی سے متعلق صارفین کے حقوق کے تحفظ کا وفاقی ادارہ ہے۔



پاکستان میں تحفظ صارفین کے قوانین

■ پاکستان میں تحفظ صارفین کے مندرجہ ذیل قوانین موجود ہیں۔

• پنجاب تحفظ صارفین ایکٹ 2005

• خیبر پختونخوا تحفظ صارفین ایکٹ 1997

• اسلام آباد تحفظ صارفین ایکٹ 1995

■ صارف کونسل کیا ہے؟

تحفظ صارفین کونسل ضلعی سطح پر شکایات کے ازالے کے لئے مشاورتی کردار ادا کرتی ہے۔

صارفین بجلی یا قدرتی گیس سے متعلق شکایات اپنی ضلعی کونسل میں جمع کروا سکتے ہیں۔

■ صارف عدالت کیا ہے؟

صارفین کے حقوق کے تحفظ کے لئے ضلعی سطح پر صارف عدالتیں بھی موجود ہیں۔ صارف اپنی

بجلی یا گیس سے متعلق شکایات کے ازالہ کے لئے سادہ کاغذ پر درخواست جمع کروا سکتے ہیں۔

صارف عدالت میں درخواست کے لئے کوئی فیس درکار نہیں۔

صارف کسے کہتے ہیں؟

عمومی طور پر صارف اس فرد کو کہا جاتا ہے جو اپنی ذاتی

ضرورت کے لئے اشیاء خریدتا ہے یا سہولیات جیسے بجلی، گیس، ٹیلی فون، ٹرانسپورٹ وغیرہ اپنے استعمال کے لئے حاصل کرتا ہے۔

صارف کے حقوق کیا ہیں؟

اقوام متحدہ کے رہنما اصولوں کے مطابق صارفین کے تحفظ کے لئے آٹھ بنیادی حقوق ہیں

1. بنیادی ضروریات کی تسکین کا حق	5. نمائندگی کا حق
2. تحفظ کا حق	6. سلامتی کا حق
3. معلومات تک رسائی کا حق	7. صارف کی تعلیم کا حق
4. انتخاب کا حق	8. صحت مند ماحول کا حق

صارف اپنے حقوق کی حفاظت کیسے کر سکتا ہے؟

صرف حکومت یا قانون نافذ کرنے والے ادارے ہی کافی نہیں بلکہ شہریوں کی بھی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنی شکایات اور مسائل کے ازالے کے لئے صارف کونسل، صارف عدالت یا شکایات کے دفاتر سے رجوع کریں تاکہ ان کے مسائل کی درست نشاندہی ہو سکے اور ان کا ازالہ ممکن ہو۔